



## Servei d'Atenció al Soci/Client

---

El Grup Caixa d'Enginyers disposa del Servei d'Atenció al Soci/Client per tal d'ocupar-se de qualsevol reclamació o queixa presentada pels seus socis/clients i resoldre-la en el termini de dos mesos des de la presentació. Les queixes o reclamacions també es poden presentar per mitjans informàtics o telemàtics, sempre que aquests mitjans permetin llegir, imprimir i conservar els documents i s'ajustin al que exigeix la Llei 59/2003, de 19 de desembre, de signatura electrònica. L'adreça postal i l'adreça electrònica del Servei són les següents:

### **SERVEI D'ATENCIÓ AL SOCI/CLIENT GRUP CAIXA D'ENGINYERS**

C/ Via Laietana, 39, 08030 Barcelona

Tel.: 900 302 514

Fax: 933 100 060

[serveiatenciosoci@caixa-enginyers.com](mailto:serveiatenciosoci@caixa-enginyers.com)

## Defensor del Client en determinades Societats Cooperatives de Crèdit

---

Així mateix, aquesta entitat està adherida al Defensor del Client en determinades Societats Cooperatives de Crèdit, en endavant el Defensor de Client, al coneixement del qual els socis/clients poden sotmetre reclamacions de la seva competència a l'adreça postal i a l'adreça electrònica que indiquem tot seguit:

### **DEFENSOR DEL CLIENT EN DETERMINADES SOCIETATS COOPERATIVES DE CRÈDIT**

C/ Passeig de la Castellana, 21, 5º. 28046 MADRID

Tel.: 91 794 13 00

[defensor.cliente@argaliabogados.com](mailto:defensor.cliente@argaliabogados.com)

Les competències dels serveis als quals hem fet referència es determinen als respectius reglaments, que estan a disposició dels socis/clients als apartats 10 i 11 del tauler d'anuncis d'aquest lloc web.

L'informem que, en cas de disconformitat amb les resolucions del Servei d'Atenció al Soci/Client o, si escau, del Servei del Defensor del Client, pot presentar la queixa o la reclamació als següents organismes.

### **SERVEI DE RECLAMACIONS DEL BANC D'ESPANYA**

C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid

O bé a:

### **SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA COMISSIÓ NACIONAL DEL MERCAT DE VALORS**

C/ Edison, 4, 28046 Madrid

Posem a la seva disposició el formulari per presentar queixes i reclamacions davant la [CNMV](#). Aquest formulari ha de remetre's a:

**DEPARTAMENT D'INVERSORS CNMV**

C/ Edison, 4, 28006 Madrid o Passeig de Gràcia, 19, 08007 Barcelona.

O bé a:

**SERVEI DE RECLAMACIONS DE LA DIRECCIÓ GENERAL D'ASSEGURANCES**

Paseo de la Castellana, 44, 28046 Madrid

Per tal que el Banc d'Espanya, la Comissió Nacional del Mercat de Valors i la Direcció General d'Assegurances acceptin queixes o reclamacions i les tramitin, és imprescindible acreditar que aquestes queixes o reclamacions s'han formulat prèviament per escrit al Servei d'Atenció al Client o al Defensor del Client, indistintament.

## Normativa aplicable

---

La normativa reguladora de la transparència de les operacions i de la protecció dels clients és la següent:

- Circular del Banc d'Espanya nº 5/2012 de 27 de Juny, sobre transparència dels serveis bancaris i responsabilitat en la concessió de préstecs.
- Llei 16/2011 de 24 de Juny de contractes de crèdit al consum.
- Circular de la CNMV nº 7/2011 de 12 de desembre sobre fulletó informatiu de tarifes i contingut de contractes-tipus.
- Llei 7/1998 de 13 de abril de Condicions Generals de Contractació (BOE 14-4-98).
- Llei 44/2002 de 22 de novembre de Mesures de Reforma del Sistema Financer (BOE 23-11-02).
- Ordre ECO/734/2004 de 11 de març, sobre els departaments i serveis d'atenció al client i el defensor del client de les entitats financeres (BOE 24-3-04).
- Llei 2/2011 de 4 de Març d' Economia Sostenible.
- Ordre ECC/2502/2012 de 16 de Novembre per la qual es regula el procediment de presentació de reclamacions.
- Circular 7/2013 de 25 de Setembre de la Comissió Nacional del Mercat de Valors, per la qual es regula el procediment de resolució de reclamacions y queixes.

## Reclamacions Comunitats Autònomes

---

Les oficines, si escau, tenen a disposició dels socis els fulls de reclamacions propis de cada comunitat autònoma, en compliment del que estableix la normativa vigent.